Conditions générales de vente

Version du 22 novembre 2026. Ces conditions régissent les achats effectués sur Relance-Clients.fr pour les besoins d'une activité professionnelle. La licence d'utilisation publiée avec ces conditions en fait partie. Les conditions particulières convenues par écrit entre les parties prévalent pour les points qu'elles précisent.

1. Le vendeur et l'acheteur

Le vendeur est ALTERNETIS, SARL au capital de 7 000 €, immatriculée au RCS de Poitiers sous le numéro 511 831 083. Siège et adresse de réclamation : 42 chemin de Mézeau, 86000 Poitiers, France. SIRET 511 831 083 00031. TVA intracommunautaire FR42 511 831 083. Téléphone 05 47 74 75 30. Email contact@alternetis.fr.

La boutique s'adresse exclusivement aux entreprises, y compris aux entrepreneurs individuels agissant pour leur activité. La personne qui commande indique la dénomination de l'entreprise ou le nom professionnel de l'entrepreneur, son adresse de facturation et un contact professionnel. Elle déclare agir pour les besoins de cette activité et être habilitée à engager l'acheteur. Alternetis peut demander les éléments nécessaires pour vérifier ces renseignements en cas de doute.

2. Logiciel, options et prix

Relance Client aide le service comptable à préparer, vérifier et envoyer des rappels de factures à partir d'un dossier Sage 100 compatible. L'acheteur conserve la maîtrise des destinataires, des montants et des envois. Les démonstrations illustrent le fonctionnement avec des données fictives. Le logiciel ne garantit ni le paiement des clients ni un délai d'encaissement.

- Licence pour une société : 790 € HT pour douze mois. Les mises à jour du logiciel sont comprises pendant cette période.
- Société supplémentaire : 390 € HT pour douze mois par société ajoutée. Une licence principale en cours de validité est nécessaire pour utiliser cette extension.
- Installation et paramétrage à distance : 490 € HT par prestation. Cette option est facturée une seule fois pour l'intervention commandée. Le périmètre et le rendez-vous sont convenus avec l'acheteur. Tout travail supplémentaire fait l'objet d'un accord préalable sur son prix.

L'assistance d'exploitation et la formation font l'objet d'un accord distinct si elles sont demandées. Les prix sont exprimés en euros hors taxes. Les taxes applicables et le total à régler figurent dans le récapitulatif avant paiement. Le prix applicable est celui accepté lors de la commande. Le tarif public ne prévoit aucune remise de quantité ni aucun escompte pour paiement anticipé. Une réduction expressément convenue ou affichée s'applique selon les conditions annoncées.

3. Passer et conserver une commande

Le parcours se déroule en français. L'acheteur choisit la licence et les éventuelles options, vérifie son panier et peut corriger la quantité ou retirer un article. Il renseigne les coordonnées de facturation, vérifie le détail et le total, prend connaissance des présentes conditions et de la licence, puis les accepte avant de confirmer sa commande avec obligation de paiement. Un panier préparé ne vaut pas commande payée.

La confirmation électronique comporte la référence de la commande. L'acheteur peut enregistrer cette confirmation et le PDF des conditions applicables. Il peut demander à Alternetis une copie de sa commande, de sa facture et de ces conditions en indiquant sa référence. L'acheteur qui dispose d'un compte peut également y consulter l'historique disponible. Une modification ultérieure des conditions ne change pas les termes d'une commande déjà conclue.

4. Règlement, facture et retard

Le règlement est exigible comptant à la commande, par l'un des moyens proposés à l'étape de paiement. Alternetis établit une facture au nom de l'acheteur. Pour toute modalité différente convenue par écrit, l'échéance figure sur la facture. La licence se renouvelle sur commande pour une nouvelle période au prix alors accepté. Aucun prélèvement automatique annuel n'est prévu.

Toute somme facturée demeurée impayée à son échéance porte, dès le lendemain et sans rappel, des pénalités sur le montant TTC restant dû. Le taux annuel est celui de l'opération de refinancement la plus récente de la Banque centrale européenne, majoré de dix points de pourcentage, dans le respect du minimum légal. Le taux de référence retenu est celui en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre et au 1er juillet pour le second. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due par facture payée en retard dans les conditions prévues par le Code de commerce, notamment ses articles L. 441-10 et D. 441-5.

5. Recevoir la version adaptée à Sage 100

Après validation du paiement, l'acheteur peut télécharger son guide de commande PDF. Il contacte Alternetis au 05 47 74 75 30 avec la référence de commande et indique la version de Sage 100 qu'il utilise. Pour une licence, un spécialiste lui adresse la version adaptée et réalise l'activation manuelle. Le guide de commande et la remise du logiciel sont deux étapes successives. Pour une prestation seule, l'équipe convient de l'intervention avec l'acheteur.

Alternetis et l'acheteur conviennent des modalités de transmission ou du rendez-vous en tenant compte de la version installée et des accès disponibles. Aucun délai chiffré d'activation n'est annoncé. En cas d'incompatibilité constatée, de retard ou de difficulté de livraison, Alternetis informe l'acheteur et recherche avec lui une solution appropriée. L'acheteur conserve les recours prévus par le droit commun en cas d'inexécution. Il peut vérifier la compatibilité avec Alternetis avant de commander.

6. Réclamations et inexécution

Pour signaler un défaut, une erreur de facturation ou une difficulté d'activation, l'acheteur écrit à contact@alternetis.fr ou au siège d'Alternetis avec sa référence. Une description du problème et de la version concernée suffit au premier contact. Aucun mot de passe ni dossier comptable client n'est à joindre au message. Alternetis examine la demande et convient avec l'acheteur des suites adaptées.

Chaque partie répond des conséquences de ses manquements selon le droit commun. Les recours pour inexécution, résolution et restitution s'appliquent dans les conditions légales. La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre des effets prévisibles sur l'exécution et des mesures de reprise. Les garanties et droits auxquels la loi interdit de déroger demeurent applicables.

7. Achat professionnel, droit applicable et litiges

Pour un achat effectué en ligne à l'initiative d'une entreprise et pour les besoins de son activité, il n'existe pas de droit général de rétractation de quatorze jours propre aux consommateurs. Les protections impératives demeurent applicables lorsque leurs conditions sont réunies, notamment pour certains contrats conclus hors établissement avec un professionnel employant au plus cinq salariés, hors du champ de son activité principale.

Le contrat est soumis au droit français, sous réserve des dispositions impératives applicables. En cas de désaccord, les parties peuvent rechercher une solution amiable auprès d'Alternetis. Chacune conserve le droit de saisir la juridiction compétente selon les règles de droit commun, y compris en urgence.

Licence d’utilisation

Version du 22 novembre 2026. Cette licence fait partie du contrat de vente conclu avec ALTERNETIS pour Relance Client pour Sage 100. Elle définit l’utilisation du logiciel par l’entreprise qui a commandé la licence et ses éventuelles extensions.

1. Périmètre et durée du droit d’utilisation

Alternetis accorde à l’acheteur un droit d’utilisation non exclusif du logiciel pour les besoins internes du service comptable des sociétés couvertes par sa commande. Les collaborateurs autorisés peuvent l’utiliser pour préparer les relances de ces sociétés. La licence principale couvre un dossier société. Chaque extension couvre une société supplémentaire identifiée lors de l’activation.

Pour une première licence, les douze mois courent à compter de l’activation. Un renouvellement commandé pour une licence en cours prend effet à l’issue de la période déjà payée. Après expiration, l’entreprise peut demander une nouvelle activation pour une nouvelle période. La durée et la société concernée par une extension sont précisées lors de son activation. L’usage après l’échéance nécessite un renouvellement. Aucun renouvellement ni prélèvement n’est automatique.

2. Logiciel, marque et droits de l’utilisateur

Les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel et sa documentation restent acquis à leurs titulaires. L’entreprise peut installer et utiliser la version transmise dans le périmètre convenu. La mise à disposition du logiciel à des tiers, sa commercialisation et la reproduction en dehors des usages autorisés nécessitent un accord préalable, sous réserve des droits accordés par la loi.

La licence préserve les droits prévus par le Code de la propriété intellectuelle, notamment la copie de sauvegarde nécessaire, l’observation du fonctionnement et les actes indispensables à l’interopérabilité dans les conditions de l’article L. 122-6-1. L’achat porte sur Relance Client. L’entreprise conserve ses propres droits d’accès aux produits Sage 100 et à sa messagerie.

3. Utiliser et mettre à jour le logiciel

Alternetis fournit pendant la licence les mises à jour de Relance Client qu’elle met à disposition pour la version prise en charge. Avant une évolution de Sage 100, l’entreprise peut faire vérifier sa compatibilité auprès d’Alternetis. L’activation est réalisée manuellement pour le dossier convenu. Une réinstallation ou un changement de société peut nécessiter de contacter Alternetis avec la référence de commande.

Le service comptable tient à jour ses écritures et contacts, définit les messages et vérifie les montants et destinataires avant le premier envoi et après un changement de règles. Il peut utiliser la simulation pour procéder à ces vérifications. Il lui appartient d’organiser ses sauvegardes et de s’assurer du caractère justifié de chaque réclamation. L’entreprise conserve ses données comptables et ses droits sur celles-ci.

4. Intervention à distance et confidentialité

Lorsque l'option d'installation est commandée, Alternetis et l'entreprise conviennent ensemble du périmètre de l'intervention, des personnes habilitées, des accès nécessaires et du rendez-vous. Chaque partie limite l'accès aux informations reçues à ce qui est nécessaire pour cette intervention et en préserve la confidentialité. Les identifiants et les fichiers de clients ne doivent pas être transmis par l'assistant du site.

L'entreprise demeure responsable des traitements qu'elle détermine pour la relance de ses propres clients. Si la mission amène Alternetis à traiter des données personnelles pour son compte, les parties formalisent avant l'intervention les instructions documentées et les clauses requises par l'article 28 du RGPD, en fonction des opérations et des données réellement concernées. La notice de confidentialité de la boutique explique séparément comment Alternetis traite les données de compte, de commande et de contact.

5. Fin de la licence et interlocuteur

À la fin de la période payée, l'entreprise cesse d'utiliser le logiciel sauf renouvellement. Ses obligations légales de conservation comptable et les droits impératifs applicables demeurent. La fin d'une licence ne transfère aucune donnée ni aucun droit sur les dossiers comptables à Alternetis. Pour une activation, un renouvellement, un incident ou une demande relative à la licence, contactez Alternetis à contact@alternetis.fr ou au 05 47 74 75 30.